



BPSK dan Perlindungan Konsumen

Royce Sandi, SH.,MH

Perum Sungai Kledang Mas Baru,
Blok BA nomor 103 Samarinda

Overview



☀ Mengenal Sistem
Perlindungan Konsumen,
dan peran berbagai pihak
dalam menciptakan
Kecerdasan Konsumen
untuk
Menopang Pertumbuhan Ekonomi.

Flash back

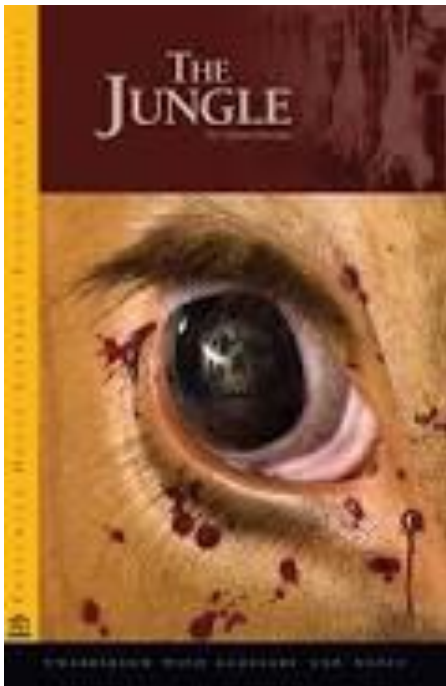
Perlindungan Konsumen:

Gerakan tahap 1: era **1914 – 1920**

☀ Dipicu oleh Novel Upton Sinclair,

☀ berjudul “The Jungle”

☀ tentang produksi daging yg tidak memenuhi standar Kesehatan.



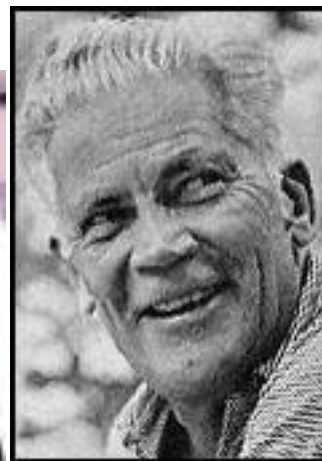
Upton Beall Sinclair.

dikenal sebagai **MUCKRAKER**, penulis buku yang membongkar kebusukan politik dan sosial.

Flash back Perlindungan Konsumen:

Gerakan tahap 2: era **1921 – 1940**

- ☀ Munculnya kesadaran menjamin perlindungan dalam transaksi jual-beli.
- ☀ Oleh Novel **Stuart Chase & Frederick J. Schlink** judulnya **"Your Money's Worth"**



Stuart Chase



F.J. Schlink, depicted here, was the driving force behind the pioneering consumer product testing agency, Consumers' Research, Inc.

Frederick J. Schlink

Flash back Perlindungan Konsumen:

Gerakan tahap 3: era **1950 – 1960**

- ☀ Muncul gerakan Perlindungan Konsumen Internasional. **International Organization of Consumer Union (IOCU)** berpusat di Den Haag Belanda.

IOCU

stands for

**International Organization
of Consumers Unions**



Flash back Perlindungan Konsumen:

Gerakan tahap 4: era 1965

- ☀ Perlindungan Konsumen meluas ke Asia & Afrika.
- ☀ Tahun 1993, IOCU berubah menjadi Consumers International (CI) berpusat di London Inggris.



VISI:

Terwujudnya Sistem Penyelenggaraan Pemberdayaan Konsumen yg menjamin diperoleh hak dan dilaksanakan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.



Misi:

☀ Menyelenggarakan Pemberdayaan Konsumen dengan Azaz Keseimbangan & Kesetaraan antara Konsumen dan Pelaku Usaha.

Strategi:

- Mengembangkan Jejaring Kerjasama utk mengAktivasi gerakan Konsumen Cerdas dg melibatkan peran aktif seluruh Stakeholder perlindungan Konsumen.

UUPK nomor 8 tahun 1999 sebagai Payung Hukum Perlindungan Konsumen:

☀️ Perkembangan Ekonomi Nasional & Global
utk menjamin mutu: Jumlah & Keamanan.

☀️ Meningkatkan Harkat & Martabat Konsumen
serta mendorong Kecerdasan &
Kemandirian sebagai bagian penopang
bangunan ekonomi.

☀️ Menjamin Kepastian Hukum dan memberi
perlindungan kepada Konsumen.

Peran Perlindungan Konsumen:

Konsumen adl:
setiap **pemakai barang / jasa** yg beredar baik dipergunakan utk dirinya sendiri, keluarga, orang lain ataupun makhluk lain **& tidak utk diperdagangkan.**

Pelaku Usaha adl: setiap orang perseorangan / badan usaha baik yg berbentuk **badan hukum ataupun bukan** badan hukum yg didirikan & berkedudukan / melakukan kegiatan di wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian **menyelenggarakan kegiatan usaha** melalui berbagai **bidang ekonomi.**

Lembaga-lembaga Perlindungan Konsumen:

LPKSM:

Lembaga
Perlindungan
Konsumen
Swadaya
Masyarakat.

 Yaitu: Lembaga
non pemerintah
yg diakui oleh
pemerintah yg
memiliki
kegiatan
perlindungan
konsumen.

BPSK:

Badan
Penyelesaian
Sengketa
Konsumen.

 Yaitu: Badan
pemerintah yg
bertugas
menyelesaikan
sengketa
antara pelaku
usaha &
konsumen.

BPKN:

Badan
Perlindungan
Konsumen
Nasional.

 Yaitu: Badan
yg dibentuk
utk
membantu
upaya
perlindungan
Konsumen.

6 Hak Konsumen:



1. Hak keamanan & kenyamanan serta keselamatan dalam mengkonsumsi barang / jasa.



2. Hak memilih & mendapatkan barang sesuai dg nilai tukar barang sebagaimana dijanjikan.



3. Hak informasi yg benar & jelas.



4. Hak didengar pendapat & Keluhannya.

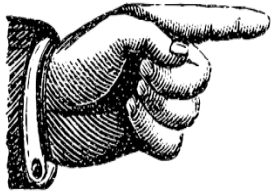


5. Hak mendapatkan pendidikan & pembinaan konsumen.

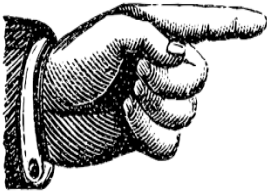


6. Hak mendapatkan kompensasi jika nilai barang tdk sesuai dg yg diperjanjikan sebagaimana mestinya.

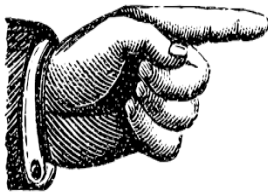
4 Kewajiban Konsumen:



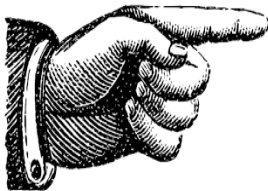
1. **Mengikuti petunjuk**, informasi pemanfaatan suatu barang demi keamanan & keselamatan.



2. **Beritikad baik** dalam melakukan transaksi barang / jasa.



3. **Membayar** sesuai dg nilai yg disepakati.



4. **Mengikuti upaya penyelesaian** hukum sengketa perlindungan konsumen **secara patut**.

Perbuatan yg dilarang bagi Pelaku Usaha:

Dilarang **memproduksi** & memperdagangkan barang yg:

1. **Tidak memenuhi standar** yg disyaratkan UU.
2. **Tidak sesuai takaran berat** bersih, netto yg dinyatakan dlm label.
3. Tidak sesuai **ukuran takaran / jumlah** sebagaimana mestinya.
4. Tidak sesuai dg **kondisi jaminan** keisitimewaan seperti yg diterangkan dlm label barang.
5. Tidak sesuai dg **mutu mode gaya / penggunaan** tertentu seperti yg dinyatakan dlm label barang.
6. Tidak mencantumkan **kadaluarsa** / jangka waktu penggunaan.
7. Tidak mengikuti standar **produksi halal** sebagaimana pernyataan halal yg dinyatakan dalam label.
8. **Tidak membuat label**, keterangan kemasan tentang ukuran komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan nama & alamat pelaku usaha serta keterangan lain yg menurut ketentuan harus dipasang.
9. Memperdagangkan **barang yg rusak & cacat, bekas tercemar** tanpa memberikan keterangan atau informasi yg benar.

Perbuatan yg dilarang bagi Pelaku Usaha:

Dilarang **menawarkan**, mempromosikan barang seolah-olah:

1. Memenuhi / **potongan harga** tertentu, harga khusus gaya atau mode tertentu, sejarah / guna tertentu.
2. Barang tersebut dalam **keadaan baik / baru**.
3. Barang tsb telah memiliki sponsor **mendapatkan persetujuan** perlengkapan & keuntungan tertentu, ciri kerja, atau aksesoris tertentu.
4. Barang / jasa tersebut **tersedia**.
5. Barang tersebut **kelengkapan barang tertentu**.
6. Secara langsung maupun tdk langsung **merendahkan barang lain**.
7. Blow up / **berlebih-lebihan** dalam menawarkan barang.

Perbuatan yg dilarang bagi Pelaku Usaha:

Dilarang menawarkan, mempromosikan dg **informasi yg menyesatkan:**

1. Harga / tarif suatu barang / jasa.
2. Kegunaan barang.
3. Kondisi jaminan tanggungan hak ganti rugi atas pemakaian suatu barang.
4. Tawaran potongan harga / hadiah menarik yg ditawarkan.
5. Memberikan tawaran hadiah yg sesungguhnya tidak bermaksud memberikannya.

Penyelesaian Sengketa Konsumen:

Gugatan sengketa Konsumen dapat diajukan oleh:

1. **Seorang** konsumen yg dirugikan / ahli waris yg bersangkutan.
2. **Sekelompok** konsumenyg memiliki kepentingan yg sama.
3. **Lembaga** perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
4. **Instansi Pemerintah** jika kerugian penggunaan barang tsb merugikan banyak orang dg jumlah yg besar.

Penyelesaian Sengketa Konsumen:

Dapat diselesaikan dg 2 prosedur (dipilih secara sukarela oleh kedua belah pihak):

1. **Non Peradilan Umum**: BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), dengan cara mediasi, rekonsiliasi, & arbitrase.
2. **Peradilan Umum**: pengadilan daerah setempat.

Penyelesaian Sengketa Konsumen:

BPSK (Kep. Memperindag nomor 350/MPP/Kep/12/2001):

1. **Konsumen Mengajukan permohonan mll sekretariat BPSK:**

- ☀ Kelengkapan diri konsumen / ahli waris.
- ☀ Nama & alamat lengkap pelaku usaha.
- ☀ Barang / jasa yg diadukan.
- ☀ Bukti perolehan (Bon fraktur, kwitansi / dokumen bukti lain).
- ☀ Saksi yg mengetahui bukti barang itu diperoleh.

2. **Ketua BPSK akan memeriksa kelengkapan permohonan penyelesaian:**

- ☀ Permohonan akan ditolak jika: tidak memuat secara lengkap syarat pengajuan permohonan & jika materi sengketa bukan menjadi kewenangan BPSK.
- ☀ Jika diterima maka BPSK akan membuat surat utk mengundang pelaku usaha.

3. **Ketua BPSK melalui sekretariat BPSK memanggil pihak yg bersengketa & memberikan tawaran proses penyelesaian (Mediasi, Konsiliasi, Arbitrase).**

3 pilihan Penyelesaian Sengketa Konsumen:

- 1. Konsiliasi:** proses penyelesaian melibatkan pihak ketiga yg bersifat NETRAL & tdk memihak. Tugas Konsiliator hanya mengatur waktu, tempat & arah pembijaraan. Segala keputusan diserahkan pada para pihak yg sengketa. Majelis BPSK bersifat **pasif**.
- 2. Mediasi:** proses penyelesaian sengketa, dimana BPSK sebagai pihak ketiga yg bersifat NETRAL & tdk memihak. Berdasar masukan dari kedua belah pihak yg bersengketa, BPSK ikut **aktif mendudukan perkara** yg sebenarnya, kekurangan-kelebihan masing-masing pihak & menyusun **proposal penyelesaian sengketa** utk ditangani kedua belah pihak.
- 3. Arbitrase:** proses penyelesaian sengketa, dimana Majelis BPSK sebagai Pengadil. Terdiri dari 3 orang, yakni unsur konsumen, pengusaha & pemerintah. Sebagai Ketua Majelis Arbiter utk **memutuskan perkara** yg disengketakan.

Penegakan Perlindungan Konsumen adalah Tanggung Jawab Semua Pihak

Jadilah Konsumen

Cerdas,

Jadilah Pengusaha yg **Jujur & Bertanggung Jawab.**

Majulah Ekonomi Indonesia!

